

**ANALISIS *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(QFD) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PADA PERUSAHAAN JASA RIKSA UJI
K3 DI PT. ALFA DINAMIS**

SKRIPSI



Oleh:
ROHMAT SAEPULLOH
202010215012

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

**ANALISIS *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
(QFD) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PADA PERUSAHAAN JASA RIKSA UJI
K3 DI PT. ALFA DINAMIS**

SKRIPSI



Oleh:

ROHMAT SAEPULLOH

202010215012

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis *Quality Function Deployment* (QFD)
Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada
Perusahaan Jasa Riksa Uji K3 Di. PT. Alfa
Dinamis

Nama Mahasiswa : Rohmat Saepulloh

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010215012

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2024


Jakarta, 24 Juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Rifda Ilahy Rosihan, S.T., M.Sc.
NIDN. 0326029103


Iskandar Zulkarnaen, S.T., M.T.
NIDN. 0312128203

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis *Quality Function Deployment* (QFD)
Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada
Perusahaan Jasa Riksa Uji K3 Di. PT. Alfa
Dinamis

Nama Mahasiswa : Rohmat Saepulloh

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010215012

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 17 Juli 2024

Jakarta, 24 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Ratih Kumalasari, S.Pd., M.Si.
NIDN. 0330019001

Penguji I : Didin Sjarifudin, S.T., M.T.
NIDN. 0331126804

Penguji II : Rifda Ilahy Rosihan, S.T., M.Sc.
NIDN. 0326029103


.....


Ketua Program Studi
Teknik Industri

Dekan
Fakultas Teknik



Ir. Zulkani Sinaga, M.T.
NIDN. 0331016905



Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T.
NIDN. 0324047505

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul :

Analisis *Quality Function Deployment* (QFD) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Jasa Riksa Uji K3 Di PT. Alfa Dinamis.

Skripsi ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 17 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Rohmat Saepulloh

202010215012

RINGKASAN

Rohmat Saepulloh. 202010215012. Analisis *Quality Function Deployment* (QFD) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Jasa Riksa Uji K3 Di. PT. Alfa Dinamis.

PT Alfa Dinamis merupakan perusahaan jasa keselamatan dan kesehatan kerja (PJK3) yang bergerak dibidang pemeriksaan dan pengujian (riksa uji) / sertifikasi kelayakan peralatan kesehatan dan keselamatan kerja (K3). Berdasarkan dari hasil survey kepuasan pelayanan terlihat bahwa dari 6 atribut survey, terdapat 3 atribut yang termasuk kedalam kategori tidak puas, 2 atribut termasuk kedalam kategori biasa saja dan hanya 1 atribut yang termasuk kedalam kategori puas. Dari hasil rakuman masalah yang perlu dievaluasi pada tahun 2023 untuk menjamin kepuasan pelayanan di periode yang akan datang, maka perlu dilakukan analisa dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna menjamin kepuasan klien dengan membaca *voice of customer* menggunakan metode *quality function deployment* (QFD) dengan tujuan untuk mengetahui *voice of customer* dari para klien di PT. Alfa Dinamis sehingga didapatkan pengambilan keputusan berupa rekomendasi langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas yang dilakukan oleh PT. Alfa Dinamis dapat menjamin kepuasan serta kenyamanan klien. Berdasarkan dari *voice of customer*, strategi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah penambahan peralatan uji, perubahan formasi pembagian tim agar lebih *flexible*, membuat sistem informasi penjadwalan (*base* aplikasi), memperkuat kordinasi penjadwalan secara keseluruhan, memberikan *training* terhadap tenaga uji, menjalin kerja sama dan kordinasi terhadap KEMENAKER dan melakukan ekspansi bisnis serta penambahan personil tenaga uji. Dari hasil analisis dengan metode *quality function deployment*, hasil pengkuran dari aspek derajat kepentingan, aspek tingkat kesulitan, dan aspek perkiraan biaya dari tindakan perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap klien di PT. Alfa Dinamis dapat disimpulkan layak untuk dilanjutkan ke tahap perancangan dan implementasi.

Kata kunci (*sentence case*): Kepuasan, Pelanggan, *Voice Of Customer*, Pelayanan

SUMMAARY

Rohmat Saepulloh. 202010215012. *Analysis of Quality Function Deployment (QFD) to Improve Service Quality in K3 Test Inspection Services Companies in. PT. Dynamic Alpha.*

PT Alfa Dinamis is an occupational health and safety services company (PJK3) which operates in the field of inspection and testing (riksa test) / certification of the suitability of occupational health and safety (K3) equipment. From the summary of problems that occurred in the last year, there are 7 problems that need to be evaluated, consisting of 2 problems included in the tangible dimension, 3 problems included in the reliability dimension, and 2 problems included in the responsiveness dimension. From the results of the summary of problems that need to be evaluated in 2023 to guarantee service satisfaction in the coming period, it is necessary to carry out an analysis to improve service quality to ensure client satisfaction by reading the voice of customers using the quality function deployment (QFD) method with the aim of knowing the voice of customer from clients at PT. Alfa Dynamics so that decision making is obtained in the form of recommendations for steps that need to be taken to improve the quality carried out by PT. Alfa Dynamics can guarantee client satisfaction and comfort. Based on the voice of customer, the strategies that need to be implemented are: carried out to improve the quality of service are adding test equipment, changing team formation to make it more flexible, creating a scheduling information system (application base), strengthening overall scheduling coordination, providing training for test staff, establishing cooperation and coordination with the Ministry of Manpower and expanding business as well as additional testing personnel. From the results of the analysis using the quality function deployment method, the results of the measurement of the degree of importance aspect, the level of difficulty aspect, and the estimated cost aspect of the corrective actions taken to improve the quality of service to clients at PT. It can be concluded that Dynamic Alpha is worthy of proceeding to the design and implementation stages.

Keywords : *Customer, Satisfaction, Service, Voice Of Customer*

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rohmat Saepulloh
NPM : 202010215012
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusif Royalti-Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN
JASA RIKSA UJI K3 DI PT. ALFA DINAMIS**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan), dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya ini berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*data base*), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 17 Juli 2024

Yang menyatakan,



Rohmat Saepulloh

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa oleh karena anugrah dan rahmat-nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu dan tanpa adanya halangan yang berarti.

Dalam proses penyusunan penelitian ini saya dapat belajar dan memahami kegiatan logistik secara langsung dengan berdasarkan pada teori-teori yang penulis dapatkan selama belajar di Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penelitian ini juga menjadi salah satu syarat untuk kelulusan guna melengkapi sebagian syarat dalam mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1), Jurusan Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari betul bahwa penelitian ini dapat selesai berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan saran dan masukan dalam menyusun dan menyelesaikan laporan Skripsi ini.

Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, SH., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Tulus Sukreni, S.T., M.T Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Zulkani, S.T., M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Rifda Ilahy Rosihan, S.T., M.Sc selaku dosen pembimbing 1 dalam penyusunan skripsi.
5. Iskandar Zulkarnaen, S.T., M.T selaku dosen pembimbing 2 dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
7. Kedua orang tua, kakak dan adik tercinta yang selalu memberikan doa serta dukungan yang memotivasi penulis menyelesaikan laporan ini.

8. Teman – teman saya yang selalu mendukung dan mambantu dalam menyelesaikan skripsi saya.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian penelitian ini

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan penelitian ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karna itu penulis berharap kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan dan pembelajaran ke depan yang lebih baik.

Akhirnya semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.Amin.

Jakarta, 17 Juli 2024



Rohmat Saepulloh

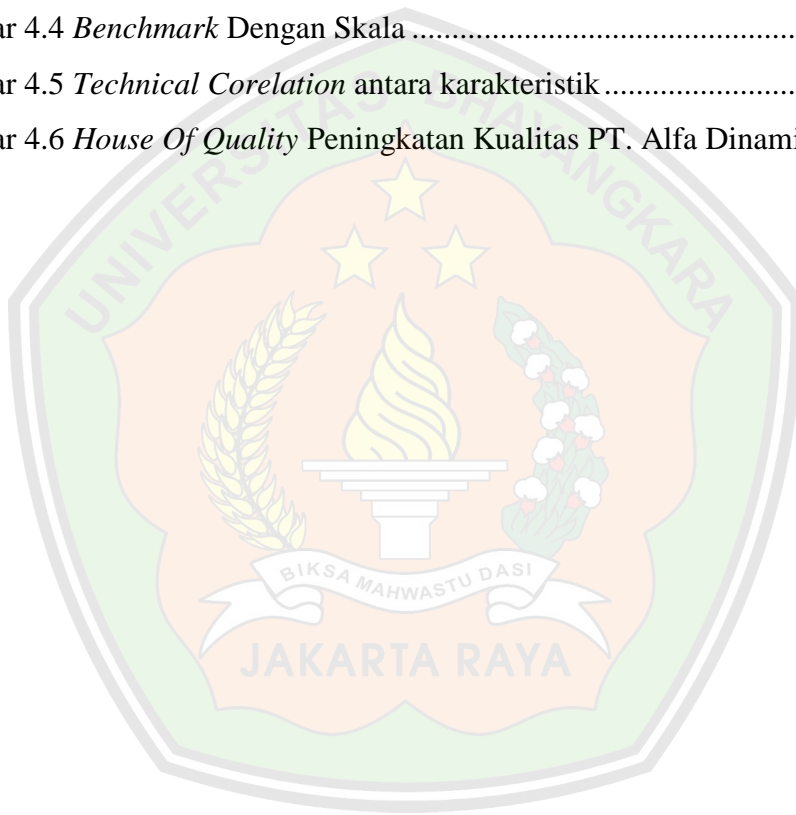


DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Hasil survey kepuasan klien PT. Alfa Dinamis | 2 |
| Tabel 1.2 Data Evaluasi Kerja 2023 | 3 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 21 |
| Tabel 4.1 Data Atribut Kuisisioner..... | 30 |
| Tabel 4.2 Data Hasil Uji Validitas Data..... | 33 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Data | 34 |
| Tabel 4.4 Nilai <i>cronbach's alpha</i> tiap atribut | 35 |
| Tabel 4.5 Rasio <i>Service Quality</i> | 37 |
| Tabel 4.6 Atribut yang perlu ditingkatkan | 38 |
| Tabel 4.7 Sub Matriks <i>How's</i> | 38 |
| Tabel 4.8 Hasil <i>Benchmark</i> | 39 |
| Tabel 4.9 Hubungan matriks atribut dengan karakteristik..... | 42 |
| Tabel 4.10 Hasil matriks hubungan dan korelasi teknik..... | 48 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 1.1 Grafik Evaluasi Kerja Berdasarkan Dimensi Kepuasan | 4 |
| Gambar 2.1 Model <i>house of quality</i> | 17 |
| Gambar 2.2 Bentuk <i>House Of Quality</i> | 19 |
| Gambar 3.1 Kerangka Pikir..... | 28 |
| Gambar 3.2 Rencana Penyelesaian Penelitian | 29 |
| Gambar 4.3 Hasil <i>Benchmark</i> Antara Kompetitor | 40 |
| Gambar 4.4 <i>Benchmark</i> Dengan Skala | 41 |
| Gambar 4.5 <i>Technical Corelation</i> antara karakteristik | 44 |
| Gambar 4.6 <i>House Of Quality</i> Peningkatan Kualitas PT. Alfa Dinamis | 47 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Format kuisisioner
- Lampiran 2. Data hasil kuisisioner
- Lampiran 3. Data hasil *becnhmarking*
- Lampiran 4. Hasil plagiarisme
- Lampiran 5. Biodata Mahasiswa
- Lampiran 6. Kartu bimbingan mahasiswa

